

SYSTEM AND METHOD FOR PROMOTING VISIT TO STORE

Publication number: JP2002279285

Publication date: 2002-09-27

Inventor: ISHIZUKA MASAO

Applicant: CASIO COMPUTER CO LTD

Classification:

- International: G06Q30/00; G06Q10/00; G06Q50/00; G09F19/00;
H04Q7/38; G06Q30/00; G06Q10/00; G06Q50/00;
G09F19/00; H04Q7/38; (IPC1-7): G06F17/60;
G09F19/00; H04Q7/38

- European:

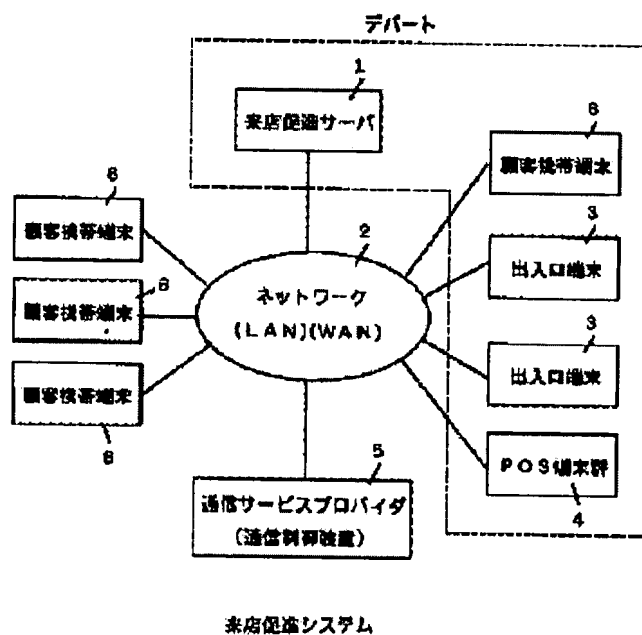
Application number: JP20010075221 20010316

Priority number(s): JP20010075221 20010316

Report a data error here

Abstract of JP2002279285

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a means for collecting customers who are in the neighborhood by utilizing customer portable terminals 6. **SOLUTION:** A visit promotion server 1 acquires the present position of a customer portable terminal 6 through a network 2 and checks whether the terminal position is included in a prescribed range on the basis of a department store. If the customer is near the department store as a result of checking, a tenant and a counter suitable for the customer's attribute are selected, and guide information on the tenant and counter is transmitted to the portable terminal 6. The visit promotion server 1 performs customer management for giving a privilege to the customer when the customer comes to the store.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-279285

(P2002-279285A)

(43) 公開日 平成14年9月27日 (2002.9.27)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 6 Z E C 5 0 6	G 0 6 F 17/60	3 2 6 Z E C 5 0 6
G 0 9 F 19/00		G 0 9 F 19/00	Z
H 0 4 Q 7/38		H 0 4 B 7/26	1 0 9 H
審査請求 未請求 請求項の数17 O L (全 22 頁) 最終頁に続く			

(21) 出願番号 特願2001-75221(P2001-75221)

(22) 出願日 平成13年3月16日 (2001.3.16)

(71) 出願人 000001443

カシオ計算機株式会社

東京都渋谷区本町1丁目6番2号

(72) 発明者 石塚 真男

東京都東大和市桜が丘2丁目229番地 カ

シオ計算機株式会社東京事業所内

(74) 代理人 100073221

弁理士 花輪 義男

Fターム(参考) 5K067 DD17 EE02 FF02 FF03 FF31

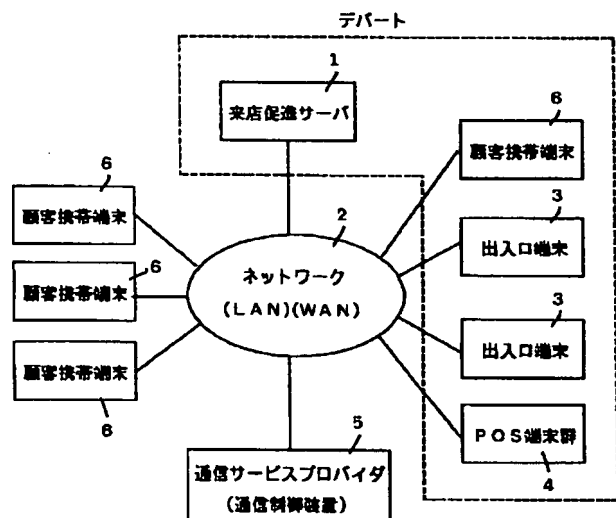
HH22 JJ51

(54) 【発明の名称】 来店促進システムおよび来店促進方法

(57) 【要約】

【課題】顧客携帯端末6を活用することにより、近辺に居る顧客を集客する仕組みを提供できるようにする。

【解決手段】来店促進サーバ1は、ネットワーク2を介して顧客携帯端末6の現在位置を取得すると共に、この端末位置がデパートを基準として所定圏内に含まれているかをチェックする。この結果、デパートの近辺に居れば、その顧客の属性に合ったテナントや売り場を選択して、そのテナントや売り場に関する案内情報をその携帯端末6へ送信する。また、来店促進サーバ1は、その顧客が来店した場合、その顧客に対して特典を付与する為の顧客管理を行う。



来店促進システム

【特許請求の範囲】

【請求項1】ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進情報を顧客側の移動体通信端末に対して案内する来店促進システムであって、

顧客情報を記憶管理する顧客情報記憶手段と、

顧客側の移動体通信端末の位置を取得する端末位置取得手段と、

この端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合には、当該通信端末対応の前記顧客情報から顧客属性を取得して、この顧客属性に合った店舗を選択する店舗選択手段と、

この店舗選択手段によって選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信する案内情報送信手段と、

前記来店促進情報の送信先である顧客が前記店舗選択手段によって選択された店舗へ来店した場合には、その顧客に対して特典を付与する特典付与手段と、

を具備したことを特徴とする来店促進システム。

【請求項2】前記端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合において、この移動体通信端末と店舗との位置関係を検出し、その端末位置が店舗から遠い時には、店舗までの道順を示す経路地図情報を当該顧客の移動体通信端末に対して送信する、ようにしたことを特徴とする請求項1記載の来店促進システム。

【請求項3】前記端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合において、この移動体通信端末と店舗との位置関係を検出し、その端末位置が店舗に近い時には、店舗の周辺地図情報を当該顧客の移動体通信端末に対して送信する、ようにしたことを特徴とする請求項1記載の来店促進システム。

【請求項4】前記顧客側の移動体通信端末の位置が前記店舗選択手段によって選択された店舗位置に一致した際に、前記来店促進情報の送信先である顧客が当該店舗へ来店したことを検出する、ようにしたことを特徴とする請求項1記載の来店促進システム。

【請求項5】コンピュータに対して、

顧客側の移動体通信端末の位置を取得させる機能と、取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合には、当該通信端末に対応付けられている顧客情報から顧客属性を取得して、この顧客属性に合った店舗を選択させる機能と、

選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信させる機能と、前記来店促進情報を送信した送信先の顧客が前記選択された店舗に来店した場合には、その顧客に対して特典を付与させる機能と、

を実現させるためのプログラム。

【請求項6】ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進情報を顧客側の移動体通信端末に対して案内する来店促進方法であって、

顧客側の移動体通信端末の位置を取得し、

取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合には、当該通信端末に対応付けられている顧客情報から顧客属性を取得して、この顧客属性に合った店舗を選択し、選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信し、

10 前記来店促進情報を送信した送信先の顧客が前記選択された店舗に来店した場合には、その顧客に対して特典を付与するようにしたことを特徴とする来店促進方法。

【請求項7】ネットワークを介して顧客所持の携帯通信端末と通信を行い、店舗に来店した顧客を優遇する来店促進システムであって、

顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出する検出手段と、

この検出手段によって検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測する計測手段と、

この計測手段によって計測された滞在時間に応じた特典を付与する特典付与手段と、

を具備したことを特徴とする来店促進システム。

【請求項8】前記検出手段は、店舗の出入口付近に設置されている出入口端末が顧客側の携帯通信端末から発信された端末識別信号を受信した際に、その顧客に対応する来店記録の有無を判別し、来店記録が無ければ、来店したものと同認識し、来店記録があれば、退出したものと同認識する、

30 ようにしたことを特徴とする請求項7記載の来店促進システム。

【請求項9】前記検出手段によって来店が検出された場合に、その顧客側の携帯通信端末に対して商品案内情報を送信する案内情報送信手段を設けた、

ことを特徴とする請求項7記載の来店促進システム。

【請求項10】前記検出手段によって検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在している現在の顧客数を集計する集計手段と、

40 この集計手段によって集計された現在の顧客数を閲覧可能に公開する情報公開手段と、

を設けたことを特徴とする請求項7記載の来店促進システム。

【請求項11】コンピュータに対して、

顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出させる機能と、

検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測させる機能と、

50 計測された滞在時間に応じた特典を付与させる機能と、

を実現させるためのプログラム。

【請求項 1 2】ネットワークを介して顧客所持の携帯通信端末と通信を行い、店舗に来店した顧客を優遇する来店促進方法であって、

顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出すると共に、検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測し、

計測された滞在時間に応じた特典を付与する、

ようにしたことを特徴とする来店促進方法。

【請求項 1 3】ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進システムであって、

店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信する受信手段と、

この受信手段によって受信した推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与する特典付与手段と、

前記推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開する情報公開手段と、

この情報公開手段によって公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出する検出手段と、

を具備し、前記推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用した場合にも当該情報提供者に対して特典を与えるようにしたことを特徴とする来店促進システム。

【請求項 1 4】前記情報公開手段によって公開された推薦情報の閲覧者が通信端末から推薦内容の詳細を問い合わせる要求に応じて、当該閲覧者側の通信端末とその情報提供者側の携帯通信端末との間の通信接続を要求し、前記閲覧者側の通信端末と前記情報提供者側の携帯通信端末との間で行われるデータの送受信を仲介する、ようにしたことを特徴とする請求項 1 3 記載の来店促進システム。

【請求項 1 5】前記推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したかを、店舗内に設置されている売上データ処理装置から収集した売上データに基づいて判別する、ようにしたことを特徴とする請求項 1 3 記載の来店促進システム。

【請求項 1 6】コンピュータに対して、

店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信させる機能と、

受信した推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与させる機能と、

前記推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開させる機能と、

この情報公開手段によって公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出させる機能と、

を実現させるためのプログラム。

【請求項 1 7】ネットワークを介して店舗への来店を促

す来店促進方法であって、

店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信すると共に、受信した推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与し、前記推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開すると共に、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出する、ようにしたことを特徴とする来店促進方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進システム、この来店促進システムに使用されるプログラム、来店促進方法に関する。

【0002】

【従来の技術】近年、移動体通信システムにおいて、携帯電話端末は、音声通話に利用する以外にも、電子メールやインターネットの利用も可能となり、携帯電話端末を情報通信媒体として利用する機会も増えてきている。また、各種商品の販売を斡旋する商品販売センター（ネットショップ）と、商品の購入申込を行う顧客側のユーザ端末との間でインターネットを介して双方向通信を行なう商品販売ネットワークシステム（電子商取引）においては、ユーザ端末から何時でも自由に所望する商品を購入することができ、購入商品に対する決済も銀行口座からの自動引き落としが可能な為に、近年、著しく普及してきている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】このような電子商取引の普及によって、商店街やデパート等においては、価格面や商品数だけでは対応できず、ネットショップとの差別化を図る必要があり、催し物を開催したり、独自の商品を販売する等、特別な対応策を講じているが、それでも集客力を大きく伸ばすことができないのが現状であった。

【0004】第1の発明の課題は、顧客側の移動体通信端末を活用することにより、近辺に居る顧客を集客する仕組みを提供することができ、販売促進上有利なサービスを実現できるようにすることである。

【0005】第2の発明の課題は、顧客所持の携帯通信端末を活用することにより、店舗内に顧客を長時間滞在させる仕組みを提供することができ、販売促進上有利なサービスを実現できるようにすることである。

【0006】第3の発明の課題は、通信端末を活用することにより、店舗内に滞在している顧客と他の顧客との間でのコミュニケーションを通して、販売促進上有利なサービスを実現できるようにすることである。

【0007】この発明の手段は、次の通りである。請求項第1記載の発明（第1の発明）は、ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進情報を顧客側の移動体

10

20

30

40

50

通信端末に対して案内する来店促進システムであって、顧客情報を記憶管理する顧客情報記憶手段と、顧客側の移動体通信端末の位置を取得する端末位置取得手段と、この端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合には、当該通信端末対応の前記顧客情報から顧客属性を取得して、この顧客属性に合った店舗を選択する店舗選択手段と、この店舗選択手段によって選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信する案内情報送信手段と、前記来店促進情報の送信先である顧客が前記店舗選択手段によって選択された店舗に来店した場合には、その顧客に対して特典を付与する特典付与手段とを具備するものである。したがって、請求項1記載の発明においては、顧客側の移動体通信端末の位置が所定圏内に含まれる場合には、その通信端末対応の顧客情報から顧客属性を取得し、この顧客属性に合った店舗を選択すると共に、選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信し、また、前記来店促進情報を送信した送信先の顧客が来店した場合には、その顧客に対して特典を付与するようにしたから、近辺に居る顧客を集客することができ、販売促進上有利なサービスを実現することが可能となる。

【0008】なお、この発明は次のようなものであってもよい。前記端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合において、この移動体通信端末と店舗との位置関係を検出し、その端末位置が店舗から遠い時には、店舗までの道順を示す経路地図情報を当該顧客の移動体通信端末に対して送信する（請求項2記載の発明）。

【0009】前記端末位置取得手段によって取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合において、この移動体通信端末と店舗との位置関係を検出し、その端末位置が店舗に近い時には、店舗の周辺地図情報を当該顧客の移動体通信端末に対して送信する（請求項3記載の発明）。

【0010】前記顧客側の移動体通信端末の位置が前記店舗選択手段によって選択された店舗位置に一致した際に、前記来店促進情報の送信先である顧客が来店したことを検出する（請求項4記載の発明）。

【0011】他の発明は、コンピュータに対して、上述した請求項1記載の発明に示した主要機能を実現させるためのプログラムを提供し（請求項5記載の発明）、また、上述した請求項1記載の発明に示した主要手順にしたがった処理を行う来店促進方法を提供するものである（請求項6記載の発明）。

【0012】請求項第7記載の発明（第2の発明）は、ネットワークを介して顧客所持の携帯通信端末と通信を行い、店舗に来店した顧客を優遇する来店促進システムであって、顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出す

る検出手段と、この検出手段によって検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測する計測手段と、この計測手段によって計測された滞在時間に応じた特典を付与する特典付与手段とを具備するものである。したがって、請求項7記載の発明においては、顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出すると共に、検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測して、滞在時間に応じた特典を付与するようにしたから、店舗内に顧客を長時間滞在させることができ、販売促進上有利なサービスを実現することが可能となる。

【0013】なお、この発明は次のようなものであってもよい。前記検出手段は、店舗の出入口に設置されている出入口端末が顧客側の携帯通信端末から発信された端末識別信号を受信した際に、その顧客に対応する来店記録の有無を判別し、来店記録が無ければ、来店したものと認識し、来店記録があれば、退出したものと認識する（請求項8記載の発明）。

【0014】前記検出手段によって来店が検出された場合に、その顧客側の携帯通信端末に対して商品案内情報を送信する案内情報送信手段を設ける（請求項9記載の発明）。

【0015】前記検出手段によって検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在している現在の顧客数を集計する集計手段と、この集計手段によって集計された現在の顧客数を閲覧可能に公開する情報公開手段とを設ける（請求項10記載の発明）。

【0016】他の発明は、コンピュータに対して、上述した請求項7記載の発明に示した主要機能を実現させるためのプログラムを提供し（請求項11記載の発明）、また、上述した請求項7記載の発明に示した主要手順にしたがった処理を行う来店促進方法を提供するものである（請求項12記載の発明）。

【0017】請求項第13記載の発明（第3の発明）は、ネットワークを介して店舗への来店を促す来店促進システムであって、店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信する受信手段と、この受信手段によって受信した推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与する特典付与手段と、前記推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開する情報公開手段と、この情報公開手段によって公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出する検出手段とを具備し、前記推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用した場合にも当該情報提供者に対して特典を与えるようにしたものである。したがって、請求項13記載の発明においては、店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信した場合に、この推薦情報を提供した情

報提供者に対して特典を付与し、また、推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開し、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出し、その閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用した場合にも当該情報提供者に対して特典を与えるようにしたから、店舗内に滞在している顧客と他の顧客との間でのコミュニケーションを通して、販売促進上有利なサービスを実現することができる。

【0018】なお、この発明は次のようなものであってもよい。前記情報公開手段によって公開された推薦情報の閲覧者が通信端末から推薦内容の詳細を問い合わせる要求に応じて、当該閲覧者側の通信端末とその情報提供者側の携帯通信端末との間の通信接続を要求し、前記閲覧者側の通信端末と前記情報提供者側の携帯通信端末との間で行われるデータの送受信を仲介する（請求項14記載の発明）。

【0019】前記推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したかを、店舗内に設置されている売上データ処理装置から収集した売上データに基づいて判別する（請求項15記載の発明）。

【0020】他の発明は、コンピュータに対して、上述した請求項13記載の発明に示した主要機能を実現させるためのプログラムを提供し（請求項16記載の発明）、また、上述した請求項1記載の発明に示した主要手順にしたがった処理を行う来店促進方法を提供するものである（請求項17記載の発明）。

【0021】

【発明の実施の形態】（第1実施形態）以下、図1～図9を参照してこの発明の第1実施形態を説明する。図1は、この実施形態におけるデパート来店促進システムの全体構成を示したブロック図である。このデパート来店促進システムは、特定デパートへの集客を促進するために、デパートから所定の距離範囲を通信可能な範囲とする広域通信システムを構築するものであり、デパートの近辺に居るユーザ（顧客）に対してネットワークを介してデパートへの来店を促す来店促進情報を顧客側の移動体通信端末へ案内送信した後において、その顧客が来店した場合には、その顧客に対して特典を付与する為の顧客管理を行うようにしている。なお、顧客側の移動体通信端末としては、例えば、携帯電話、PHS、無線通信機能付きのモバイル端末、車載端末等を含む概念であるが、この実施形態の移動体通信端末は、携帯電話に代表されるような顧客所持の携帯端末を例示するものとする。

【0022】このデパート来店促進システムの中核となる来店促進サーバ1は、デパート専用のサーバ装置であり、この来店促進サーバ1にはネットワーク（LAN、WAN）2を構成する構内通信網（LAN）を介してデパート内の各出入口端末3およびPOS（ポイントオブ

セールス）端末群4に接続されている。更に来店促進サーバ1は、ネットワーク2を構成する広域通信網（WAN）を介して通信サービスプロバイダ側の通信制御装置5および顧客所持の携帯端末6に接続されているネットワーク環境となっている。なお、広域通信網とは、インターネット網、移動体通信網である。

【0023】来店促進サーバ1は、デパート構内に設置され、デパートへの集客を促進するために、デパートの近辺に居る顧客に対して来店案内を行う管理装置であり、出入口端末3は、そのデパートの顧客出入口付近に設置されている端末装置であり、主に、顧客の来店・退出を検出するようにしている。POS端末群4は、デパート内に張り巡らされたPOSシステムを構成する各売上データ装置である。なお、POS端末群4は、売上データを登録してレシートを発行する売上データ登録処理等を行うもので、その登録データは、来店促進サーバ1へ送信収集される。

【0024】この第1実施形態において、来店促進サーバ1は、ネットワーク（移動体通信網）2を介して顧客携帯端末6との通信接続を要求し、その顧客携帯端末6の現在位置を取得すると共に、この端末位置がデパートを基準とする所定圏内に含まれているか、つまり、デパートの近辺に顧客が居るかをチェックし、デパートの近辺に顧客が居る場合には、その顧客に対応して予め登録管理されている顧客情報の中から顧客属性（性別、年齢等）を取得して、この顧客属性に合ったテナントや売り場（店舗）を選択し、そのテナントや売り場に関する案内情報や地図情報をその携帯端末6へ来店促進情報として送信するようにしており、また、その顧客が来店した場合には、その顧客に対して特典を付与する為の顧客管理を行うようにしている。

【0025】なお、この実施形態においては、例えば、TCP/IP通信プロトコルを利用したHTTPプロトコル等によって、来店促進サーバ1と顧客携帯端末6との間でデジタル化（パケット化）されたデータの送受信を行うようにしており、また、コード化された制御情報を含むデータによって互いに必要な処理内容を認識しながら連携し合ってデータ処理を行うようにしている。なお、来店促進サーバ1は、Webサーバ機能、顧客携帯端末6は、Webブラウザ機能を備えている。更に、来店促進サーバ1には、上述のWebサーバ機能の他、データベースを管理制御するデータベースサーバ機能や電子メールを管理制御するメールサーバ機能等を有し、これらのサーバ機能にしたがって来店促進サーバ1の全体動作が制御される構成となっている。

【0026】図2は、来店促進サーバ1側に設けられたデータベースを示した図である。この来店促進サーバ1には、デパート案内情報ファイル11、テナント/売り場案内情報ファイル12、顧客端末管理ファイル13、顧客情報ファイル14、地図データベース15が備えら

れている。デパート案内情報ファイル11は、顧客に対する案内情報として、デパートの名称、住所、連絡先等を記憶管理するファイルである。

【0027】テナント／売り場案内情報ファイル12は、顧客に対する案内情報として、テナント／売り場別に、その取り扱い商品や特売情報、催し物情報等を記憶管理するファイルである。顧客端末管理ファイル13は、デパートの顧客として予め登録された会員ユーザ毎に、顧客所持の携帯端末6を識別する「端末ID」、「顧客コード」とからなる端末レコードを記憶管理するファイルで、「端末ID」は、携帯端末6の電話番号あるいは電子メールアドレス等である。「顧客コード」は、会員登録時に割り当てられた顧客固有の識別情報である。

【0028】顧客情報ファイル14は、会員ユーザ毎に、その顧客情報を記憶管理するもので、各顧客レコードは、「顧客コード」、「ユーザID」、「パスワード」、「氏名」、「属性」、「累計特典ポイント」の各項目からなる。顧客情報ファイル14と顧客端末管理ファイル13とは「顧客コード」によって対応付けられている。「属性」は、顧客の年齢、性別、趣味等を示す情報である。「累計特典ポイント」は顧客に対して特典サービスを付与するために現時点までに累計された特典ポイントの累計値である。地図データベース15は、デパートを基点として例えば、半径1.5kmの範囲の地図情報を記憶管理するファイルである。

【0029】図3は、来店促進サーバ1の全体構成を示したブロック図である。CPU101は、記憶装置102内のオペレーティングシステムや各種アプリケーションソフトにしたがってこの来店促進サーバ1の全体動作を制御する中央演算処理装置である。記憶装置102は、オペレーティングシステムや各種アプリケーションソフトの他、上述したデパート案内情報ファイル11、テナント／売り場案内情報ファイル12、顧客端末管理ファイル13、顧客情報ファイル14等が格納され、磁氣的、光学的、半導体メモリ等によって構成されている記録媒体103やその駆動系を有している。この記録媒体103はハードディスク等の固定的な媒体若しくは着脱自在に装着可能なCD-ROM、フロッピーディスク、RAMカード、磁気カード等の可搬型の媒体である。また、この記録媒体103内のプログラムやデータは、必要に応じてCPU101の制御によりRAM

(例えば、スタティックRAM)104にロードされたり、RAM104内のデータが記録媒体103にセーブされる。更に、記録媒体はサーバ等の外部機器側に設けられているものであってもよく、CPU101は通信制御部105を介してこの記録媒体内のプログラム／データを直接アクセスして使用することもできる。

【0030】また、CPU101は記録媒体103内に格納されるその一部あるいは全部を他の機器側から通信

制御部105を介して取り込み、記録媒体103に新規登録あるいは追加登録することもできる。更に、プログラム／データはサーバ等の外部機器側で記憶管理されているものであってもよく、CPU101は通信制御部105を介して外部機器側のプログラム／データを直接アクセスして使用することもできる。一方、CPU101にはその入出力周辺デバイスである通信制御部105、入力部106、表示部107がバスラインを介して接続されており、入出力プログラムにしたがってCPU101はそれらの動作を制御する。通信制御部105は、ネットワーク(LAN、WAN)2に接続されている。

【0031】図4は、出入口端末3の全体構成を示したブロック図である。出入口端末3の構成要素は、上述した来店促進サーバ1の構成要素に対応するCPU301、記憶装置302、記憶媒体303、RAM304、通信制御部305、入力部306、表示部307の他、赤外線通信装置308、ゲート開閉機構309を有する構成となっている。通信制御部305は、ネットワーク(LAN)2に接続されている。赤外線通信装置308は、顧客携帯端末6との間で赤外線を媒体としてデータの送受信を行うもので、顧客携帯端末6から発信された端末IDを受信することによって顧客の来店・退店を検出するものであり、ゲート開閉機構309によって開閉制御される顧客出入口用のゲート付近に設けられている。

【0032】図5は、顧客携帯端末6の全体構成を示したブロック図である。顧客携帯端末6の構成要素も、上述した来店促進サーバ1の構成要素に名称的に対応するCPU601、記憶装置602、記憶媒体603、RAM604、通信制御部605、入力部606、表示部607の他、赤外線通信装置608を有する構成となっている。通信制御部605は、移動体通信網に接続されている。赤外線通信装置608は、出入口端末3との間で赤外線を通信媒体としてデータの送受信を行うもので、自己の端末IDを光信号に変換して出入口端末3に対して発信する。

【0033】次に、この第1実施形態における来店促進システム(来店促進サーバ1)の動作を図6および図7に示すフローチャート(アプリケーションプログラムの概要)を参照して説明する。ここで、このフローチャートに記述されている各機能を実現するための各種アプリケーションプログラム、つまり、図6および図7に記述した来店案内処理プログラムは、読み取り可能なプログラムコードの形態で記録媒体103に格納されており、CPU101はこのプログラムコードにしたがった動作を逐次実行する。また、CPU101は伝送媒体を介して伝送されてきた上述のプログラムコードにしたがった動作を逐次実行することもできる。このことは後述する他の実施形態においても同様であり、記録媒体の他、伝送媒体を介して外部供給されたプログラム／データを利

用してこの実施形態特有の動作を実行することもできる。

【0034】図6および図7は、デパートの近辺に居る顧客に対しデパートへの来店を促す案内を行う来店案内処理を示したフローチャートである。まず、来店促進サーバ1は、顧客端末管理ファイル13の内容を1レコード毎にアクセスし、その「顧客ID」を読み出して顧客選択を行い(ステップA1)、ネットワーク2を介して通信サービスプロバイダ側の通信制御装置5へ通信接続を要求する(ステップA2)。これによって通信制御装置5側では、選択された顧客側の顧客携帯端末6を呼び出し、複数の無線基地局(図示せず)からの受信強度に基づいてその顧客携帯端末6の現在位置を検出して来店促進サーバ1へ送信する。来店促進サーバ1は、通信制御装置5側からの端末位置情報を取得すると(ステップA3)、この端末位置と予め決められている所定距離範囲とを比較し、顧客がデパート圏内に居るかをチェックする(ステップA4)。例えば、デパートを基点として半径1.5kmの範囲(徒歩圏内)にその顧客携帯端末6が位置しているかをチェックする。

【0035】ここで、デパート圏外であれば、通信接続の解除を要求した後(ステップA5)、次の顧客を選択し(ステップA1)、以下、上述の動作を繰り返す(ステップA1~A5)。これによってデパート圏内に顧客が居ることが判別された場合には(ステップA4)、その顧客端末位置を再認識し、デパートからどの程度、離れているかをチェックする(ステップA6)。例えば、デパートを基点として半径1.5km~500mの範囲内に顧客が位置している場合には、遠く離れていると判断する(ステップA7)。

【0036】すると、来店促進サーバ1は、その顧客携帯端末6に対して来店案内(後述する経路案内)を既に行った顧客かを判別し(ステップA8)、案内済みの顧客であれば、図7のステップA12に移行するが、未案内の顧客であれば、来店案内処理に移る(ステップA9~A11)。すなわち、デパート案内情報ファイル11からデパートの「名称」、「住所」等をデパート案内情報として取得する他、顧客端末管理ファイル13からその「顧客コード」を読み出して顧客情報ファイル14を検索し、「顧客属性」を取得して、その性別、年齢等に基づいてテナント/売り場案内情報ファイル12をアクセスし、性別、年齢等に応じたテナント/売り場案内情報を取得する(ステップA9)。例えば、20代~40代までの女性ならば、その年齢層の客をターゲットとしているテナント/売り場の案内情報を取得する。そして、地図データベース15を参照して、デパートまでの道順を示す経路案内地図を作成すると共に、この経路案内地図内にデパート案内情報およびテナント/売り場案内情報を掲載し(ステップA10)、それを当該顧客携帯端末6に対して案内送信する(ステップA11)。

【0037】図8は、デパートから顧客が遠く離れている場合に、その顧客携帯端末6に対して案内された経路案内画面を示した図である。この経路案内画面には、顧客携帯端末6の現在位置を明示すると共に、その端末位置からデパートまでの道順を示した経路案内地図が表示されており、この経路案内地図内には、更にデパート案内情報(「名称」、「住所」等)と、顧客属性に応じて選択されたテナント/売り場案内情報とが組み込まれた表示内容となっている。

【0038】一方、顧客端末位置を再認識した結果(ステップA6)、デパートの近く、例えば、デパートを基点として半径500m~50mの範囲内に顧客が位置している場合には(図7のステップ12)、上述の同様、来店促進サーバ1は、その顧客携帯端末6に対して来店案内(後述する周辺案内)を既に行った顧客かを判別し(ステップA13)、案内済みの顧客であれば、ステップA17に移行するが、未案内の顧客であれば、来店案内処理に移る(ステップA14~A16)。すなわち、デパート案内情報(名称)を取得する他、顧客属性に応じたテナント/売り場案内情報を取得する(ステップA14)。そして、デパートの周辺地図を作成すると共に、この周辺地図内にデパート案内情報およびテナント/売り場案内情報を掲載し(ステップA15)、それを当該顧客携帯端末6に対して案内送信する(ステップA16)。

【0039】図9は、顧客がデパート近くに居る場合に、その顧客携帯端末6に対して案内された周辺地図案内画面を示した図である。この周辺地図案内画面には、デパート周辺の目印となる建物等の位置とその名称およびデパートの位置とその名称が拡大表示されており、この周辺地図内には、更にデパート案内情報(名称)と、顧客属性に応じて選択されたテナント/売り場案内情報とが組み込まれた表示内容となっている。この場合のテナント/売り場の案内情報は、図8の表示内容に比べてテナント/売り場の位置等を含め、より詳細な内容となっている。

【0040】他方、顧客端末位置を再認識した結果(図6のステップA6)、顧客携帯端末6の位置がデパート位置に一致した場合には、顧客が来店したと判別する(ステップA17)。この場合、上述した経路案内や周辺案内を行った後に、その案内にしたがって来店した顧客かをチェックし(ステップA18)、案内客の来店でなければステップA21に移るが、案内客の来店であれば、その顧客に特典を付与するサービス処理を行う。すなわち、顧客端末管理ファイル13からその「顧客コード」を読み出して顧客情報ファイル14をアクセスすると共に(ステップA19)、その顧客対応の「累計特典ポイント」に今回の来店に応じたポイント(所定値)を加算することによって「累計特典ポイント」を更新する処理を行う(ステップA20)。

【0041】そして、その顧客携帯端末6に対する通信接続を解除した後において（ステップA21）、現在のシステム日時と予め設定されているデパートの閉店時刻とを比較することにより、閉店間際か（例えば、閉店30分前か）を判別する（ステップA22）。ここで、閉店間際でなければ、図6のステップA1に戻り、次の顧客携帯端末6を選択し、以下、閉店間際になるまで上述の動作を繰り返す（ステップA1～A22）。これによってデパート近辺に居る顧客に対して、その顧客位置に

10 応じた来店促進の案内が行われると共に、来店促進案内を行った顧客がデパートに来店した場合には、その顧客に対して特典が付与される。

【0042】以上のように、この第1実施形態における来店促進サーバ1は、ネットワーク（移動体通信網）2を介して顧客携帯端末6の現在位置を取得すると共に、この端末位置がデパートを基準として所定圏内に含まれているかをチェックし、デパートの近辺に居れば、その顧客の属性に合ったテナントや売り場を選択して、そのテナントや売り場に関する案内情報をその携帯端末6へ送信する他、その顧客が来店した場合には、その顧客に

20 対して特典を付与する為の顧客管理するようにしたから、顧客携帯端末6を活用することにより、デパート近辺に居る顧客を効果的に呼び込むことができ、集客力の増大が可能となり、顧客にあっては、来店促進案内を受信した後に、そのデパートに出向けば、特典を享受することができ、販売促進上有利なサービスを実現することが可能である。

【0043】この場合、顧客携帯端末6の位置がデパートから遠い時には、デパートまでの道順を示す経路地図を案内し、近い時には、デパート周辺の地図を案内する

ようにしたから、顧客の現在位置に応じて適切な案内が可能となり、顧客は道順を迷うことなくデパートに着くことができる。また、来店促進案内を受けた顧客が来店したかの判断は、移動体通信網を利用して、案内済みの顧客携帯端末6の位置がデパート位置に一致したかによって行うことができる。

【0044】なお、上述した第1実施形態においては、来店促進サーバ1が移動体通信網を介して通信サービスプロバイダ側の通信制御装置5をアクセスして顧客携帯端末6の位置を検出するようにしたが、デパート専用の無線基地局を設置しておき、デパート側が独自に行うようにしてもよい。また、上述した第1実施形態は、来店促進サーバ1をデパート側に設けたが、例えば、商店街等のように店舗が集合している地域や建物に専用の来店促進サーバ1を設け、この来店促進サーバ1が店舗の集合の中から顧客属性に応じて最適な店舗を選択するよう

10 にしてもよい。

【0045】一方、コンピュータ（来店促進サーバ1）に対して、上述した各手段を実行させるためのプログラムコードをそれぞれ記録した記録媒体（例えば、CD-

ROM、フロッピーディスク、RAMカード等）を提供するようにしてもよい。すなわち、コンピュータが読み取り可能なプログラムコードを有する記録媒体であって、顧客側の移動体通信端末の位置を取得する機能と、取得した端末位置が所定圏内に含まれる場合には、当該通信端末に対応付けられている顧客情報から顧客属性を取得して、この顧客属性に合った店舗を選択する機能と、選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信する機能と、前記来店促進情報を送信した送信先の顧客が来店した場合には、その顧客に対して特典を付与する機能とを実現させるためのプログラムを記録したコンピュータが読み取り可能な記録媒体を提供するようにしてもよい。

【0046】（第2実施形態）以下、この発明の第2実施形態について図10～図15を参照して説明する。この第2実施形態における来店促進システムは、デパートに来店した顧客に対して、デパート内に長時間滞在させるように、その滞在時間に応じた特典を付与する為の顧客管理を行うようにしたものであり、上述した第1実施形態のような広域通信システムではなく、デパート構内に構築された構内通信システムである。すなわち、顧客側の携帯端末から発信されて来た端末IDを受信して、その顧客の来店・退出を検出すると共に、検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測し、この滞在時間に応じた特典をその顧客に対して付与するようにしたものである。ここで、第1および第2実施形態において基本的、名称的に同一のものは、同一符号を付して示し、その説明を省略する他、以下、第2実施形態の特徴部分を中心に説明するものと

30 する。

【0047】図10は、来店促進サーバ1側に設けられている来店ファイル16の構成を示した図である。来店ファイル16は、出入口端末3と顧客携帯端末6との間での赤外線通信によって顧客の来店・退出が検出される毎に、その来店日時、退出日時、滞在時間等を一時記憶するファイルである。この来店ファイル16を構成する各来店レコードは、「顧客コード」、「来店日時」、「退出日時」、「滞在時間」、「特典ポイント」の各項目からなる。「来店日時」は来店した時の年月日時分データであり、「退出日時」は、退出した時の年月日時分データである。「滞在時間」は「退出日時」から「来店日時」を減算した時間データであり、「特典ポイント」は「滞在時間」に応じて算出された値である。

【0048】図11は、来店促進サーバ1側に設けられている商品情報ファイル17の構成を示した図である。商品情報ファイル17は、デパート内において取り扱っている各商品に対応して、その商品に関する情報を記憶管理するもので、各商品レコードは、「商品コード」、「商品名」、「価格」、「陳列場所」、「案内タイミング」、「案内情報」の各項目からなり、来店者に対して

案内される情報である。「案内タイミング」は、予め決められている時刻に到達した際に、対応する「商品名」、「価格」、「陳列場所」、「案内情報」を読み出して案内出力される為のタイミング指定データであり、その内容は必要に応じて書替られる。

【0049】次に、この第2実施形態における来店促進システム（来店促進サーバ1）の動作を図12、図13に示すフローチャート（アプリケーションプログラムの概要）を参照して説明する。ここで、このフローチャートに記述されている各機能を実現するための各種アプリケーションプログラム（図12に記述した来店報奨処理、図13に記述した商品案内配信処理）は、読み取り可能なプログラムコードの形態で記録媒体103に格納されている。図12は、デパートに来店した顧客に対し、その長時間滞在に応じて特典を付与する為に来店促進サーバ1が行う来店報奨処理を示したフローチャートである。来店促進サーバ1は、いずれかの出入口端末3をアクセスし（ステップB1）、来店顧客の端末IDを取得する（ステップB2）。ここで、出入口端末3側においては、そのゲートを通過する顧客携帯端末6との間で赤外線通信を行い、顧客携帯端末6から発信された端末IDを取り込んで一時記憶した後、来店促進サーバ1からのアクセスに応じてその端末IDを来店促進サーバ1へ転送するようにしている。

【0050】来店促進サーバ1は、出入口端末3から転送されて来た端末IDを取得した後、この端末IDに基づいて顧客端末管理ファイル13を検索し、対応する「顧客コード」を取得すると共に、この「顧客コード」に基づいて来店ファイル16をアクセスし、対応する「来店日時」を読み出す（ステップB3）。そして、読み出した「来店日時」の項目にデータがセットされているかに応じて来店か退出かを判別する（ステップB4）。つまり、「来店日時」の項目にデータがセットされていない場合は、来店したものと判断し、データがセットされていれば、退出したものと判断する。いま、来店と判断された場合には、現在のシステム日時を来店日時として来店ファイル16の対応レコードに記録し（ステップB5）、退出と判断された場合には、現在のシステム日時を退出日時として来店ファイル16の対応レコードに記録する（ステップB6）。

【0051】来店促進サーバ1は、来店ファイル16の全レコードを順次アクセスすることにより、現時点の来店者数をカウント集計する（ステップB7）。すなわち、来店ファイル16内に「来店日時」の項目にデータが記録され、「退出日時」の項目にデータが記録されていないレコード数をカウントし、そのカウント数を現時点における来店者数として集計する。この場合、後述するように、合計来店者数の他に、性別に応じた来店者数をカウント集計するようにしている。これによって得られた来店者数の集計結果を第三者（現在の来店者）が自

由に閲覧可能となるようにネットワーク上に公開する（ステップB8）。

【0052】図14は、情報閲覧者である顧客携帯端末6側に案内される来店人数公開サイトの表示画面を示し、この画面には、デパートへの来店を感謝するメッセージと共に、現時時刻、男子、女子別の来店者数、合計来店者数が表示される。この場合、性別は顧客情報ファイル14内の「顧客属性」を参照することによって検出されたもので、合計来店者数の他に、性別に応じた来店者数を集計案内するようにしている。そして、来店促進サーバ1は、閉店時刻かを判別し（ステップB9）、閉店時刻でなければ、次の出入口端末3をアクセスし（ステップB1）、以下、上述の来店者数集計処理および来店者数公開処理を閉店時刻になるまで繰り返す（ステップB1～B9）。

【0053】ここで、閉店時刻になると、来店ファイル16の全レコードを順次アクセスし、その「退出日時」から「来店日時」を減算することにより「滞在時間」を算出して来店ファイル16内の対応レコードに記録すると共に（ステップB10）、「滞在時間」に応じた「特典ポイント」を算出して記録する（ステップB11）。この場合、「滞在時間」が長い程、「特典ポイント」を大きくするようにしている。以下、この来店ファイル16内の「特典ポイント」を「顧客コード」と共に、1レコードずつ読み出して、顧客情報ファイル14をアクセスし、対応する「累計特典ポイント」の値を来店ファイル16内の「特典ポイント」に基づいて更新する処理を繰り返す（ステップB12）。このような特典ポイント更新処理の実行後においては、来店ファイル16内の全レコードを消去する（ステップB13）。

【0054】図13は、来店客に対して商品情報を案内する場合に来店促進サーバ1が実行する商品案内配信処理を示したフローチャートである。来店促進サーバ1は、現在のシステム時刻に基づいて案内タイミングに到達したかを判別し（ステップC1）、案内タイミングに到達するまで待機状態となっている。例えば、1時間毎に商品案内配信処理を実行する場合には、前回の案内から1時間経過したかを判別し、また、午前10時、午後3時、6時に商品案内配信処理を実行する場合には、そのスケジュール時刻に到達したかを判別する。なお、このようなスケジュール時刻に限らず、任意に入力された割り込み時刻を案内タイミングとして判別するようにしてもよい。

【0055】案内タイミングを検出すると、来店促進サーバ1は、商品情報ファイル17をアクセスし、現在の案内タイミングに対応付けられている商品情報を読み出して（ステップC2）、この商品情報を配信バッファ（図示せず）にセットする（ステップC3）。この場合、現在の案内タイミングに対応付けられている商品情報が2以上あれば、全ての商品情報を配信バッファ内に

セットしておく。そして、来店ファイル16をアクセスすることにより、来店日時が記録されているが、退出日時が記録されていないレコード、つまり、現在来店中のレコードを特定し（ステップC4）、このレコードの中から「顧客コード」を抽出し、この「顧客コード」に基づいて顧客端末管理ファイル13をアクセスし、「顧客ID」を読み出して当該顧客携帯端末6に対する通信接続を要求した後、配信バッファ内の商品情報をその端末宛に配信する（ステップC5）。このような商品情報配信処理は、来店中の各顧客携帯端末6に対してそれぞれ10 実行する。

【0056】図15は、顧客携帯端末6側に案内される商品案内データの表示画面を示し、この画面には、デパートへの来店を感謝するメッセージと共に、ディスカウントセール開催場所とその内容が案内され、かつ、本日のお勧め商品をリスト案内するようにしている。このような商品情報配信処理が1顧客分の端末に対して実行した後は、現在来店中の全顧客分の携帯端末に対して配信したかを判別し（ステップC6）、全来店者に対する案内配信が終了するまで、来店ファイル16をアクセスして次の来店者を特定した後、以下、上述の動作を繰り返す（ステップC4～C6）。これによって全来店者への案内が終了すると、配信バッファの内容を消去した後（ステップC7）、次の案内タイミングに到達するまで待機状態となる（ステップC1）。

【0057】以上のように、この第2実施形態の来店促進システムにおいて、出入口端末3側では顧客携帯端末6から発信されて来た端末IDを受信して、当該顧客の来店・退出を検出し、この来店・退出の検出に基づいて来店促進サーバ1側では店舗内に滞在している各顧客の滞在時間を計測し、この滞在時間に応じた特典を各顧客に対して付与するようにしたから、顧客携帯端末6を活用することより、来店した顧客に対して、デパート内なるべく長時間滞在させることが可能となり、販売促進上有利なサービスを提供することができる。

【0058】この場合、デパートの出入口付近に設置されている出入口端末3と顧客携帯端末6との間で赤外線通信を行って来店・退出を検出するようにしたから、その検出を確実に行うことが可能となる。また、顧客の来店が検出された場合に、現在、デパート内に滞在している各来店者側の顧客携帯端末6に対して、各種の商品案内情報を送信するようにしたから、顧客に商品購買意欲を起させることができ、販売促進上有利な情報提供サービスの実現可能となる。更に、検出された来店・退出に基づいてデパート内に現在、滞在している来店者数を集計し、その集計結果を閲覧可能にネットワークを介して来店中の顧客に公開するようにしたから、デパートの賑わいを知らせることができ、購入を迷っている顧客に対し購入をあおりたてたり、競って購入させるという効果を有し、販売促進上有利な情報提供サービスの実現可能

となる。

【0059】なお、上述した第2実施形態においては、「滞在時間」に応じて「特典ポイント」をどのように算出するかは任意であり、例えば、「滞在時間」が1時間あるいは10分増える毎に、特典ポイントが順次高くなるような算出方法であってもよい。また、来店者数を集計して公開する場合において、顧客属性に応じ顧客層を解析し、顧客層別に最適なテナント・売り場の来店者数を集計して報告するようにしてもよい。

【0060】一方、コンピュータ（来店促進サーバ1、出入口端末3）に対して、上述した各手段を実行させるためのプログラムコードをそれぞれ記録した記録媒体（例えば、CD-ROM、フロッピディスク、RAMカード等）を提供するようにしてもよい。すなわち、コンピュータが読み取り可能なプログラムコードを有する記録媒体であって、顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号を受信して、当該顧客の来店・退出を検出する機能と、検出された来店・退出に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測する機能と、計測された滞在時間に応じた特典を決定する機能とを実現させるためのプログラムを記録したコンピュータが読み取り可能な記録媒体を提供するようにしてもよい。

【0061】（第3実施形態）以下、この発明の第3実施形態について図16～図25を参照して説明する。この第3実施形態は、デパート内に滞在している顧客と他の顧客との間でのコミュニケーションを通して、販売促進上有利なサービスを実現するようにしたものであり、インターネットを介して通信を行う広域通信システムである。すなわち、デパート内に滞在している顧客から発信された推薦情報を受信した場合に、その情報提供者に対して特典を付与すると共に、推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開し、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入した場合にもその情報提供者に対して特典を付与するようにしたものである。ここで、両実施形態において基本的に同一のものは、同一符号を付して示し、その説明は省略するものとする。

【0062】図16は、来店促進サーバ1側に設けられている推薦情報ファイル18の構成を示した図である。推薦情報ファイル18は、デパート内に滞在している顧客から発信された推薦情報を受信した場合に、その情報提供者に対応して推薦情報を記憶管理するもので、各推薦レコードは、「推薦者」、「推薦商品」、「商品コード」、「陳列場所」、「価格」、「推薦文（コメント）」の各項目からなり、来店促進サーバ1は、この推薦情報ファイル18の内容をネットワーク上に閲覧可能に公開する。なお、「推薦者」の項目には、その氏名と顧客コードとがセットされる。

【0063】図17は、来店促進サーバ1側に設けられているPOS情報ファイル19を示した図である。PO

S情報ファイル19は、デパート内のPOS端末群4から収集した売上データを一時記憶するもので、各商品レコードは、「商品コード」、「商品名」、「価格」、「販売数」、「推薦者」の各項目からなり、来店促進サーバ1は、POS情報ファイル19の内容を参照することによって、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したかを判別するようにしている。

【0064】次に、この第3実施形態における来店促進システム（来店促進サーバ1）の動作を図18～図22に示すフローチャート（アプリケーションプログラムの概要）を参照して説明する。ここで、このフローチャートに記述されている各機能を実現するための各種アプリケーションプログラム、つまり、図18に記述した推薦情報処理、図19に記述した商品推薦処理、図20に記述した推薦者特典処理、図21および図22に記述した推薦情報閲覧処理は、読み取り可能なプログラムコードの形態で記録媒体103に格納されている。

【0065】図18は、デパート内に滞在している顧客において、その顧客携帯端末6から推薦情報が発信された場合に、来店促進サーバ1が実行する推薦情報処理を示したフローチャートである。来店促進サーバ1は、顧客携帯端末6からのアクセス要求待ち状態において、推薦情報の発信要求を受信した場合には（ステップD1）、その端末IDを取得し（ステップD2）、トップページを要求元の顧客携帯端末6へ送信する（ステップD3）。このトップページには、「推薦情報入力メニュー」と「商品情報閲覧メニュー」とを有している。いま、「商品情報閲覧メニュー」が選択された場合には（ステップD4）、閲覧要求された商品情報を要求元の顧客携帯端末6へ送信するが（ステップD5）、「推薦情報入力メニュー」が選択された場合には（ステップD4）、商品推薦情報入力画面を要求元の顧客携帯端末6へ送信する（ステップD6）。

【0066】図23は、この商品推薦情報入力画面を示したもので、この入力画面には、推薦商品の入力を促すメッセージ表示と共に、各入力領域に対応して「商品名（商品番号）」、「購入済みか」、「関連情報は、」、「推薦コメント文」のメッセージが表示されている。顧客携帯端末6側では、その各入力領域に必要事項を記入すると、入力された各項目データをその推薦者に関する情報と共に、来店促進サーバ1に送信する。この場合、各項目の入力データとしては、文字列入力の他に、音声入力も受け付けるようにしている。

【0067】来店促進サーバ1は、商品推薦情報入力画面内に記入された推薦情報を受信すると、それを1レコード分のデータとして編集して推薦情報ファイル18に登録する（ステップD7）。この場合、推薦情報ファイル18には、「推薦者」に対応してその氏名と顧客コードがセットされる。そして、推薦情報ファイル18の「推薦者」から顧客コードを取得し、この顧客コードに

基づいて顧客情報ファイル14をアクセスし、その「累計特典ポイント」に今回の推薦に応じたポイント数を加算してその値を更新する（ステップD8）。

【0068】次に、推薦入力の終了が顧客携帯端末6から指示されたかを判別し（ステップD9）、入力終了の指示があるまでステップD6に戻り、以下、上述の動作を繰り返す。したがって、1商品分の推薦入力を受け付ける毎に、その推薦情報を登録すると共に、その推薦者に対応する推薦情報ファイル18内の「累計特典ポイント」を更新する処理が行われる。これによって推薦入力が終了すると（ステップD9）、入力された推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開した後（ステップD10）、顧客携帯端末6からの推薦要求待ちに戻る（ステップD1）。

【0069】図19は、デパート内に滞在している顧客において、出入口端末3から推薦情報が発信された場合に、来店促進サーバ1が実行する推薦情報処理を示したフローチャートである。すなわち、上述した図18のフローチャートは、顧客携帯端末6から推薦入力した場合の推薦情報処理を示したが、図19は、出入口端末3から推薦入力する場合の推薦情報処理である。来店促進サーバ1は、出入口端末3からのアクセス要求待ち状態において、出入口端末3から推薦入力の要求を受信すると（ステップE1）、商品推薦サイト画面を要求元の出入口端末3に送信する（ステップE2）。

【0070】図24は、この商品推薦サイト画面を示したもので、この画面には、推薦商品の入力を促すメッセージ表示と共に、各入力領域に対応して「ユーザID」、「パスワード」の入力を促すメッセージが表示されている。顧客が出入口端末3から「ユーザID」、「パスワード」を入力すると、来店促進サーバ1は、「ユーザID」、「パスワード」を受信する（ステップE3）。そして、この受信データに基づいて顧客情報ファイル14を参照することによりユーザ認証を行い（ステップE4）、その結果、正規なユーザでなければ（ステップE5）、エラー処理に移るが（ステップE6）、正規なユーザであれば（ステップE5）、図23に示した商品推薦情報入力画面を要求元の出入口端末3へ送信する（ステップE7）。

【0071】来店促進サーバ1は、上述の場合と同様、商品推薦情報入力画面内に記入された推薦情報を受信すると、それを1レコード分のデータとして編集して推薦情報ファイル18に登録する（ステップE8）。そして、その推薦者対応の顧客情報ファイル14内の「累計特典ポイント」に今回の推薦に応じたポイント数を加算してその値を更新する（ステップE9）。次に、推薦入力の終了が顧客携帯端末6から指示されたかを判別し（ステップE10）、入力終了の指示があるまでステップE7に戻り、以下、上述の動作を繰り返す。したがって、1商品分の推薦入力を受け付ける毎に、その推薦情

報を登録すると共に、その推薦者に対応する推薦情報ファイル18内の「累計特典ポイント」を更新する処理が行われる。これによって推薦入力終了すると（ステップE10）、入力された推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開した後（ステップE11）、顧客携帯端末6からの推薦要求待ちに戻る（ステップE1）。

【0072】図20は、推薦商品が他の顧客によって買い上げられた場合に、来店促進サーバ1がその推薦者に対して特典を付与する為の推薦者特典処理を示したフローチャートであり、例えば、1日の営業終了時に実行開始される。来店促進サーバ1は、POS端末群4をアクセスして売上データを収集し（ステップF1）、POS情報ファイル19内にセットする（ステップF2）。この状態において、POS情報ファイル19から「推薦者」が書き込まれている推薦商品を取得すると共に（ステップF3）、その推薦商品の「販売数」を取得し（ステップF4）、その値が1以上か、つまり、推薦商品が販売されたかを調べる（ステップF5）。

【0073】ここで、推薦商品が販売された場合には、その「推薦者」をPOS情報ファイル19内から取得し、その推薦者に対応する推薦情報ファイル18内の「累計特典ポイント」を更新する処理を行う（ステップF6）。この場合、「累計特典ポイント」の更新は、その推薦商品の「販売数」に応じて行われる。そして、POS情報ファイル19内をアクセスし、「推薦者」が書き込まれている推薦商品がまだ有るか、つまり、推薦者特典処理の完了かをチェックし（ステップF7）、処理完了でなければ、ステップF3に戻り、以下、上述の動作を繰り返す。

【0074】図21および図22は、ネットワーク上に公開されている推薦情報をデパート外の顧客携帯端末6からアクセスされた場合に来店促進サーバ1が実行する推薦情報閲覧処理を示したフローチャートである。来店促進サーバ1は、顧客携帯端末6からのアクセス待機状態において、推薦情報の閲覧要求を受信すると（ステップG1）、推薦情報閲覧メインメニューを要求元の出入口端末3へ送信する（ステップG2）。この推薦情報閲覧メインメニュー画面の表示内容は図示しないが、「ユーザID」、「パスワード」の入力を促すもので、来店促進サーバ1は、「ユーザID」、「パスワード」を受信すると（ステップG3）、この受信データに基づいて顧客情報ファイル14を参照することによりユーザ認証を行う（ステップG4）。

【0075】その結果、正規なユーザでなければ（ステップG5）、エラー処理に移るが（ステップG6）、正規なユーザであれば（ステップG5）、お薦め商品リストおよびそのリスト上の商品に対応する推薦情報の有無を要求元の顧客携帯端末6へ送信する（ステップG7）。なお、お薦め商品リストは、図示していないが、お薦め商品に関する案内情報の一覧画面であると共に、

このリスト画面上の各商品案内情報に対応付けて他の顧客から推薦された商品であることを示す推薦情報の有無がマーク表示されているものである。

【0076】来店促進サーバ1は、お薦め商品リスト送信後において、その顧客携帯端末6から推薦情報の閲覧を希望する商品が選択指定されたかを判別し（ステップG8）、閲覧希望の商品が選択されなければ、ステップG1に戻り、推薦閲覧のアクセス要求待ちとなるが、閲覧希望の商品が選択指定された場合には（ステップG8：Yes）、その選択商品に基づいて推薦情報ファイル18を検索し、その商品対応の推薦情報（商品名や推薦コメント文）を読み出して、要求元の顧客携帯端末6へ送信する（ステップG9）。図25は、商品推薦情報画面を示したもので、推薦者名と共に、推薦情報「商品名」、「陳列場所」、「価格」、「推薦コメント」が表示される。

【0077】そして、図22のステップG11に移り、推薦者に質問が有るかのメッセージを要求元の顧客携帯端末6へ送信する。ここで、質問要求を受信すると（ステップG12）、推薦者側の顧客携帯端末6へ質問内容を送信し、その回答を受信すると、情報閲覧者側の顧客携帯端末6へ回答内容を転送する（ステップG13）。次に、お薦め商品リストから選択した商品を情報閲覧者が購入するかを問う問い合わせメッセージを送信し（ステップG14）、その結果、購入申込があれば、その推薦者に対応する推薦情報ファイル18内の「累計特典ポイント」を更新する処理が行われる（ステップG16）。そして、購入申込者に対してネットショッピング決済処理を行う（ステップG17）。

【0078】以上のように、この第3実施形態においては、デパート内に滞在している顧客から発信された推薦情報を受信した場合に、その情報提供者に対して特典を付与すると共に、推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開し、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入した場合にもその情報提供者（推薦者）に対して特典を付与するようにしたから、デパート内に滞在している顧客とデパート外の他の顧客との間でのコミュニケーションを通して、商品の推薦情報をやり取りすることができ、販売促進上有利なサービスを提供することが可能となる。この場合、来店促進サーバ1は、ネットワーク公開された推薦情報の閲覧者がその詳細を問い合わせ質問要求に応じて、その閲覧者と推薦者との間の顧客携帯端末6の通信接続を要求して、質問内容と回答内容の送受信を仲介することができる。

【0079】なお、上述した第3実施形態において、商品の推薦情報を閲覧する顧客は、予め登録されている会員ユーザを対象としたが、非会員ユーザであっても推薦情報を閲覧可能としてもよい。この場合、その非会員ユーザが推薦情報の閲覧者であることを申告するようにしてもよい。また、上述した第3実施形態においては、商

10

20

30

40

50

品を推薦する場合を示したが、商品に限らず、サービスを推薦する場合であってもよい。

【0080】一方、コンピュータ（来店促進サーバ1）に対して、上述した各手段を実行させるためのプログラムコードをそれぞれ記録した記録媒体（例えば、CD-ROM、フロッピディスク、RAMカード等）を提供するようにしてもよい。すなわち、コンピュータが読み取り可能なプログラムコードを有する記録媒体であって、店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信する機能と、受信した推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与する機能と、推薦情報を閲覧可能に公開する機能と、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出する機能とを実現させるためのプログラムを記録したコンピュータが読み取り可能な記録媒体を提供するようにしてもよい。

【0081】

【発明の効果】第1の発明によれば、顧客側の移動体通信端末の位置が所定圏内に含まれる場合には、その通信端末対応の顧客情報から顧客属性を取得し、この顧客属性に合った店舗を選択すると共に、選択した店舗に関する案内情報を当該顧客側の移動体通信端末へ来店促進情報として送信し、また、前記来店促進情報である送信先の顧客が来店した場合には、その顧客に対して特典を付与するようにしたから、近辺に居る顧客を集客することができ、販売促進上有利なサービスを実現することが可能となる。

【0082】第2の発明によれば、顧客側の携帯通信端末から発信されて来た端末識別信号に基づいて当該顧客の来店・退店を検出すると共に、検出された来店・退店に基づいて店舗内に滞在しているその顧客の滞在時間を計測し、この滞在時間に応じた特典を付与するようにしたから、店舗内に顧客を長時間滞在させることができ、販売促進上有利なサービスを実現することが可能となる。

【0083】第3の発明によれば、店舗内に滞在している顧客が情報提供者として通信端末から発信された推薦情報を受信した場合に、この推薦情報を提供した情報提供者に対して特典を付与し、また、推薦情報をネットワーク上に閲覧可能に公開し、公開された推薦情報の閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用したことを検出し、その閲覧者がその推薦商品を購入したり、推薦サービスを利用した場合にも当該情報提供者に対して特典を与えるようにしたから、店舗内に滞在している顧客と他の顧客との間でのコミュニケーションを通して、販売促進上有利なサービスを実現することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】来店促進システムの全体構成を示したブロック図。

【図2】来店促進サーバ1側に設けられたデータベースを示した図。

【図3】来店促進サーバ1の全体構成を示したブロック図。

【図4】出入口端末3の全体構成を示したブロック図。

【図5】顧客携帯端末6の全体構成を示したブロック図。

【図6】デパートの近辺に居る顧客に対しデパートへの来店を促す案内を行う来店案内処理を示したフローチャート。

【図7】図6に続く、来店案内処理を示したフローチャート。

【図8】デパートから顧客が遠く離れている場合に、その顧客携帯端末6に対して案内された経路案内画面を示した図。

【図9】顧客がデパート近くに居る場合に、その顧客携帯端末6に対して案内された周辺地図案内画面を示した図。

【図10】来店促進サーバ1側に設けられている来店ファイル16の構成を示した図。

【図11】来店促進サーバ1側に設けられている商品情報ファイル17の構成を示した図。

【図12】デパートに来店した顧客に対し、その長時間滞在に応じて特典を付与する為に来店促進サーバ1が行う来店報奨処理を示したフローチャート。

【図13】来店客に対して商品情報を案内する場合に来店促進サーバ1が実行する商品案内配信処理を示したフローチャート。

【図14】情報閲覧者である顧客携帯端末6側に案内される来店人数公開サイトの表示画面を示した図。

【図15】顧客携帯端末6側に案内される商品案内データの表示画面を示した図。

【図16】来店促進サーバ1側に設けられている推薦情報ファイル18の構成を示した図。

【図17】来店促進サーバ1側に設けられているPOS情報ファイル19を示した図。

【図18】デパート内に滞在している顧客において、その顧客携帯端末6から推薦情報が発信された場合に、来店促進サーバ1が実行する推薦情報処理を示したフローチャート。

【図19】デパート内に滞在している顧客において、出入口端末3から推薦情報が発信された場合に、来店促進サーバ1が実行する推薦情報処理を示したフローチャート。

【図20】推薦商品が他の顧客によって買い上げられた場合に、来店促進サーバ1がその推薦者に対して特典を付与する為の推薦者特典処理を示したフローチャート。

【図21】ネットワーク上に公開されている推薦情報をデパート外の顧客携帯端末6からアクセスされた場合に来店促進サーバ1が実行する推薦情報閲覧処理を示した

フローチャート。

【図22】図21に続く、推薦情報閲覧処理を示したフローチャート。

【図23】商品推薦情報入力画面を示した図。

【図24】商品推薦サイト画面を示した図。

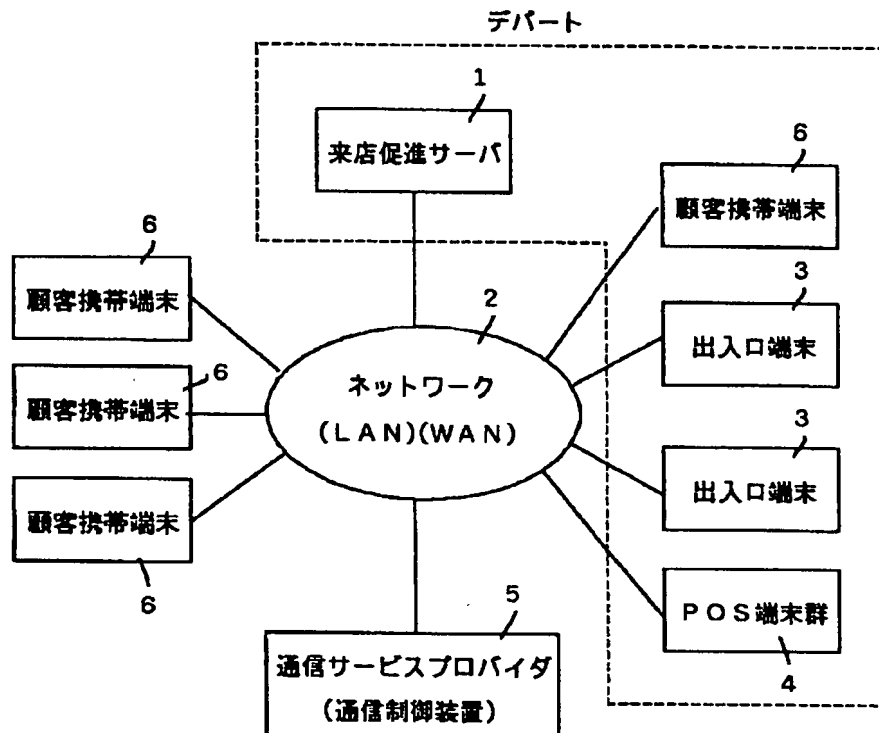
【図25】商品推薦情報画面を示した図。

【符号の説明】

- 1 来店促進サーバ
- 2 ネットワーク
- 3 出入口端末
- 4 POS端末群
- 5 通信サービスプロバイダ側の通信制御装置
- 6 顧客携帯端末
- 11 デパート案内情報ファイル

- 12 テナント／売り場案内情報ファイル
- 13 顧客端末管理ファイル
- 14 顧客情報ファイル
- 15 地図データベース
- 16 来店ファイル
- 17 商品情報ファイル
- 18 推薦情報ファイル
- 19 POS情報ファイル
- 101、301、601 CPU
- 102、302、602 記憶装置
- 103、303、603 記録媒体
- 105、305、605 通信制御部
- 308、608 赤外線通信装置
- 309 ゲート開閉機構

【図1】

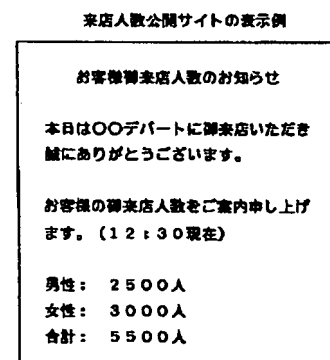


来店促進システム

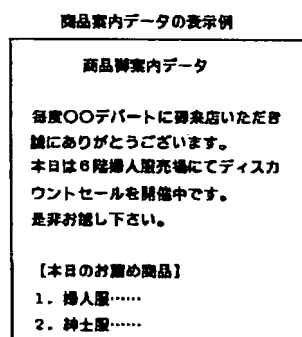
【図10】

来店ファイル				
顧客コード	来店日時	退出日時	滞在時間	特典ポイント
JPMR123456	2000/10/30 12:00	2000/10/30 18:00	04:00	400
JPMR123789	2000/10/30 10:00	2000/10/30 18:00	07:00	700
JPMR456123	2000/10/30 11:00	2000/10/30 19:00	08:00	800

【図14】



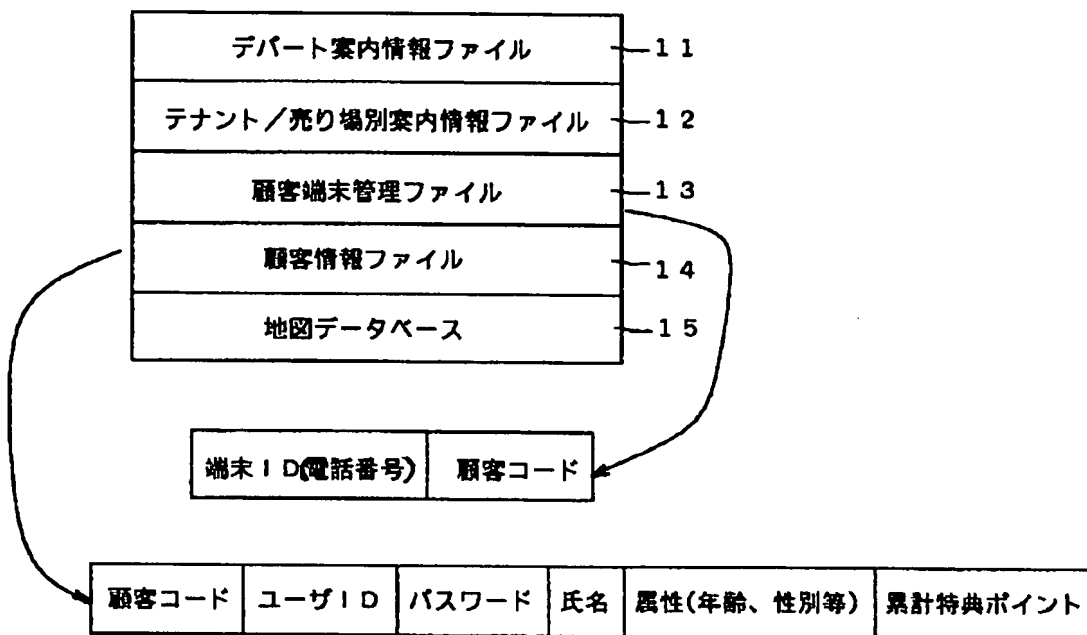
【図15】



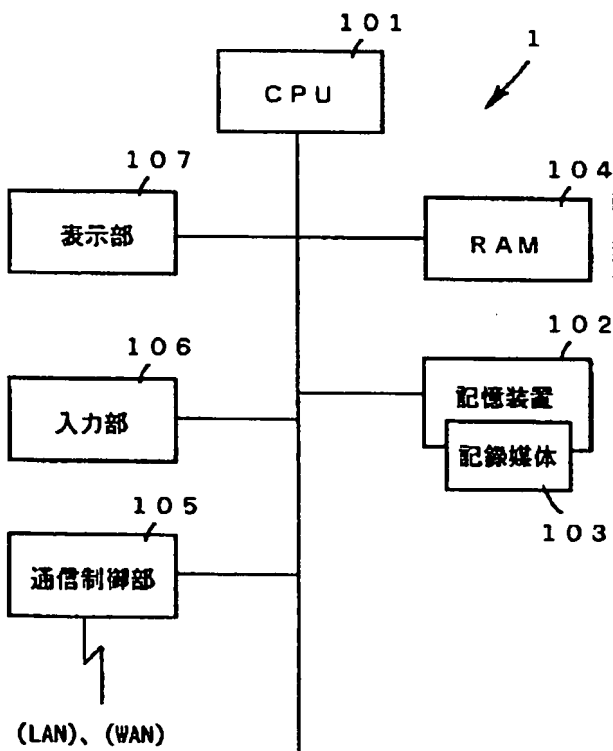
【図11】

商品情報ファイル					
商品コード	商品名	価格	陳列場所	案内タイミング	案内情報
JP123456	婦人服〇〇	10000	6F 婦人服売り場		
JP123789	紳士服〇〇	30000	6F 紳士服売り場		

【図2】

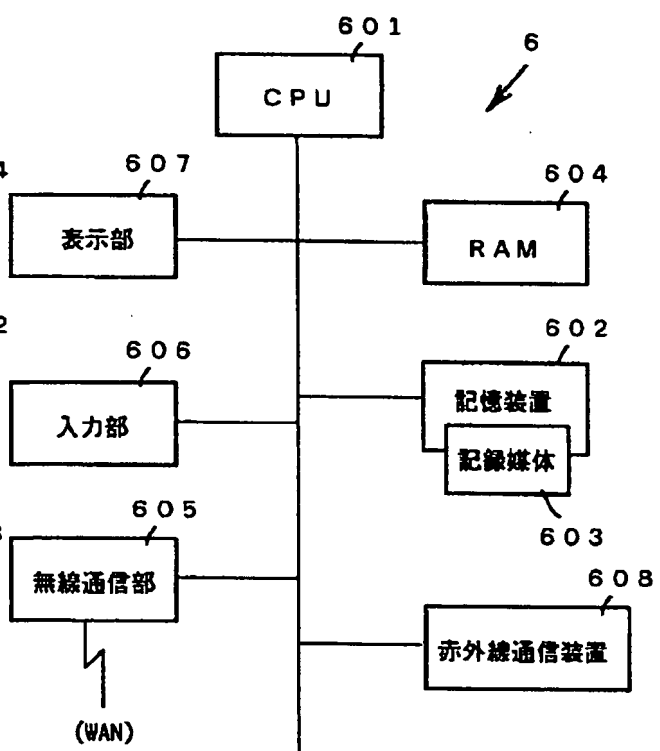


【図3】



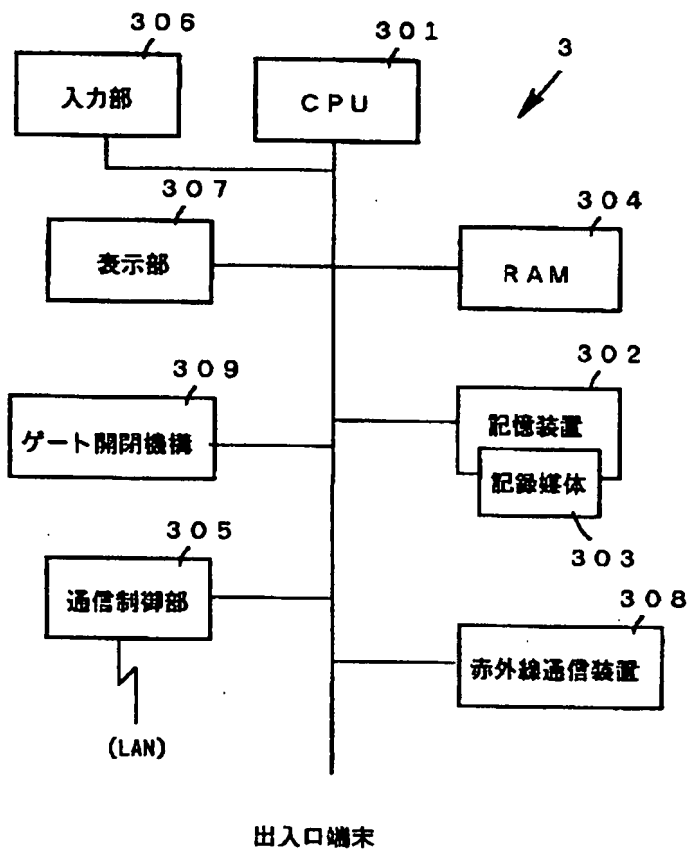
来店促進サーバ

【図5】



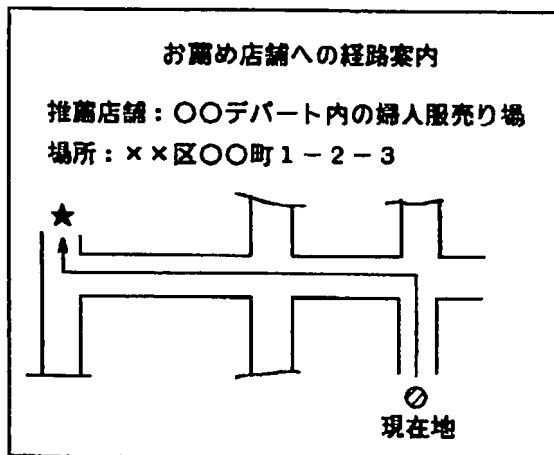
顧客携帯端末

【図4】

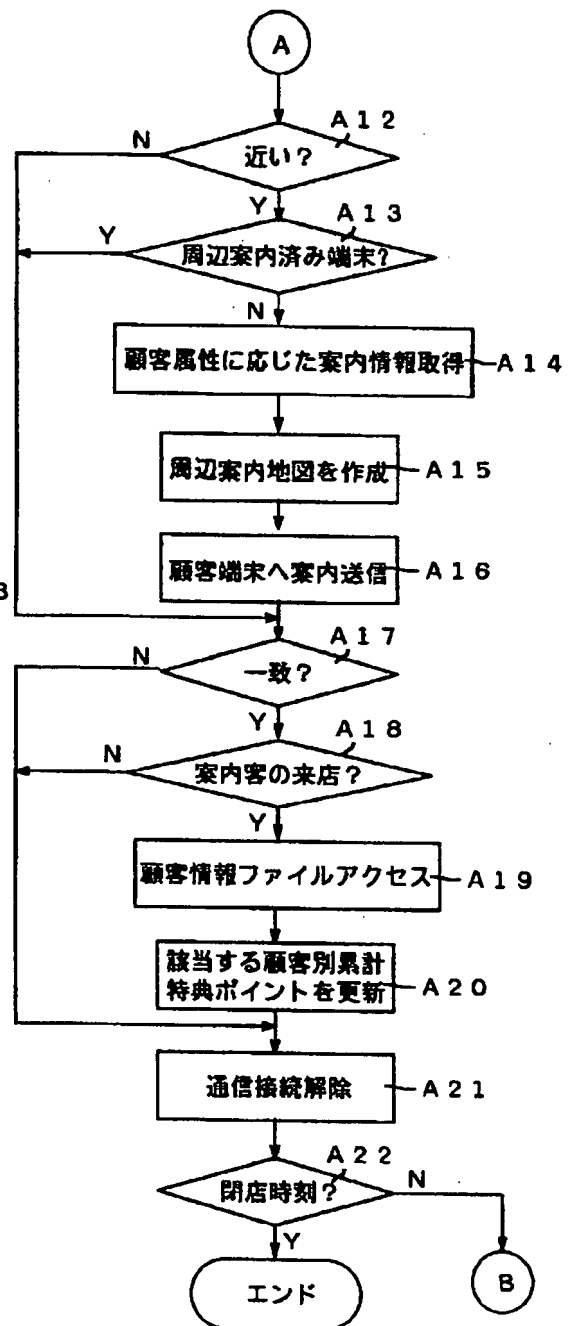


【図8】

経路案内データの表示例



【図7】

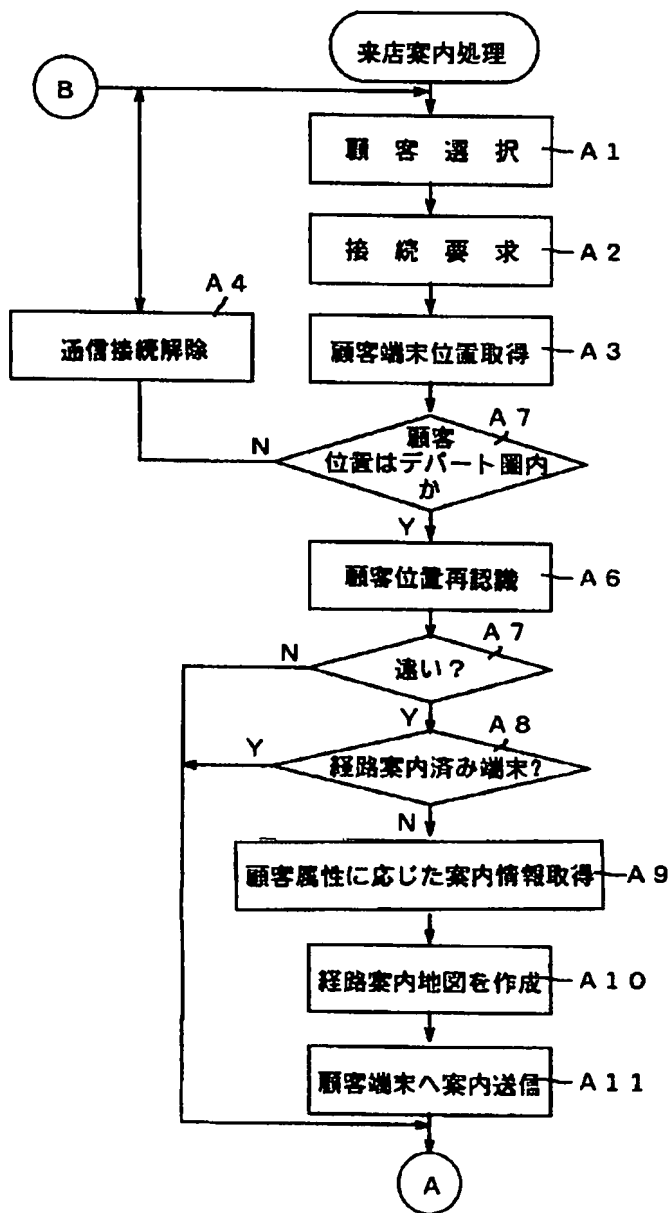


【図16】

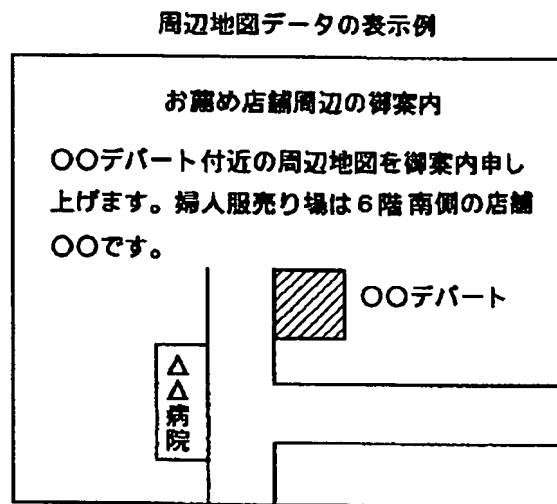
推薦情報ファイル

推薦者	推薦商品	商品コード	販売場所	価格	コメント
佐藤〇子	婦人服〇〇	JPI23456	8F 婦人服売り場	10000	この商品は……

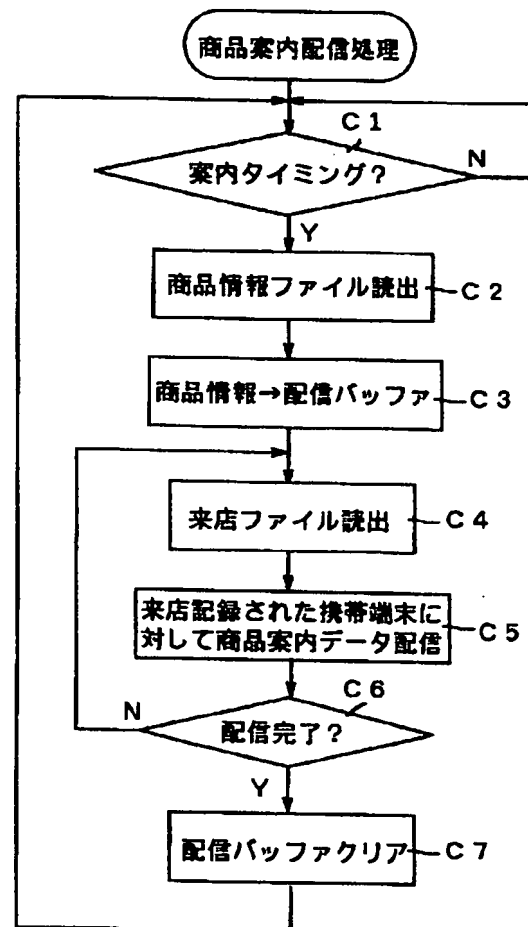
【図6】



【図9】



【図13】

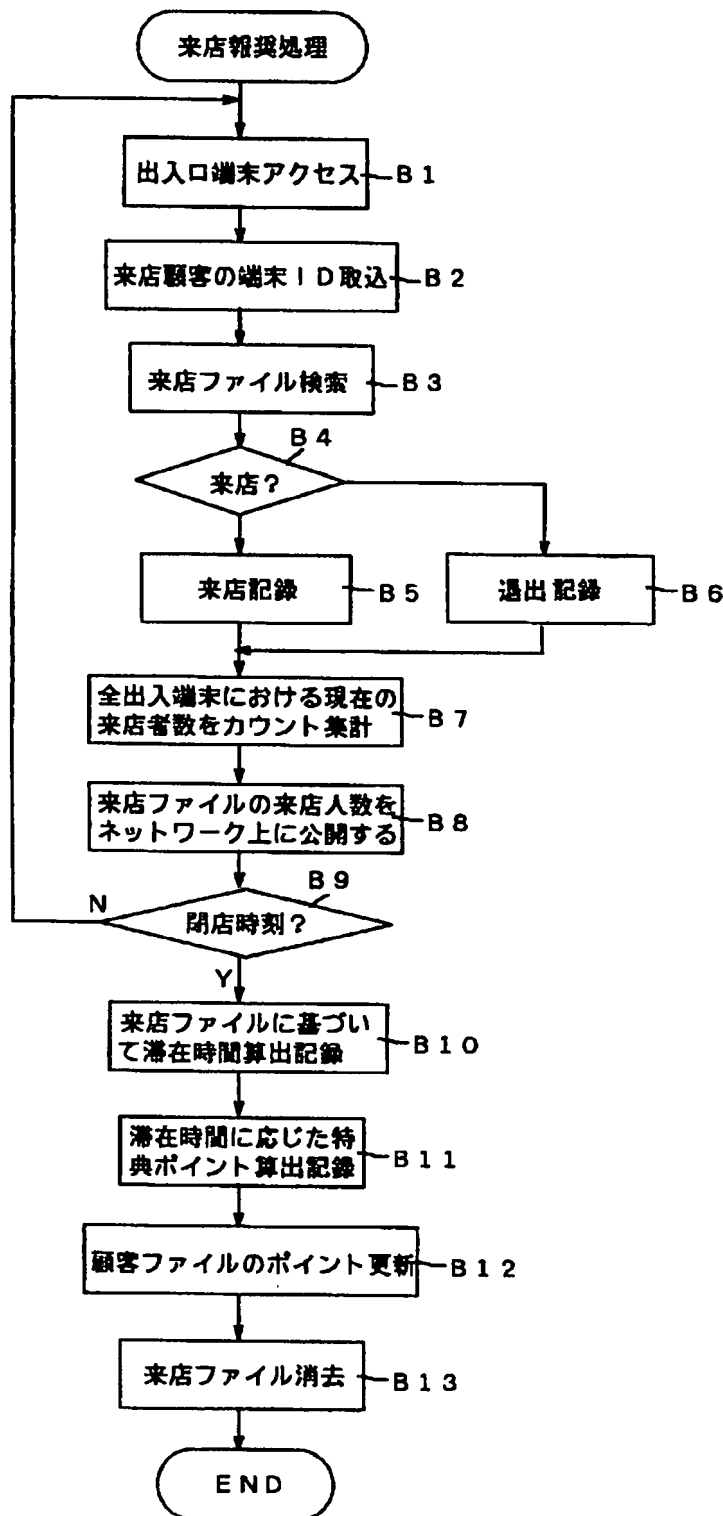


【図17】

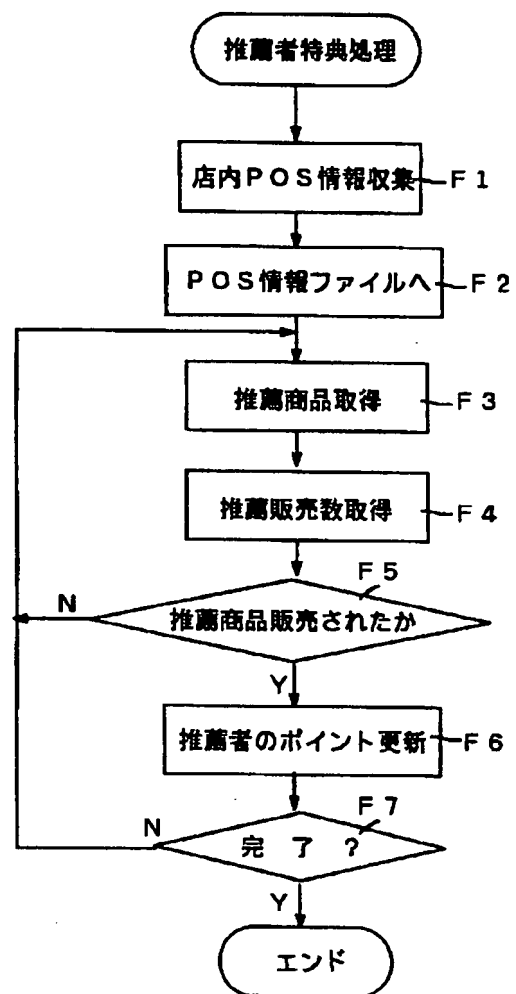
POS情報ファイル

商品コード	商品名	価格	販売数	推薦者
JP123456	婦人服〇〇	10000	10	佐藤〇子

【図12】



【図20】

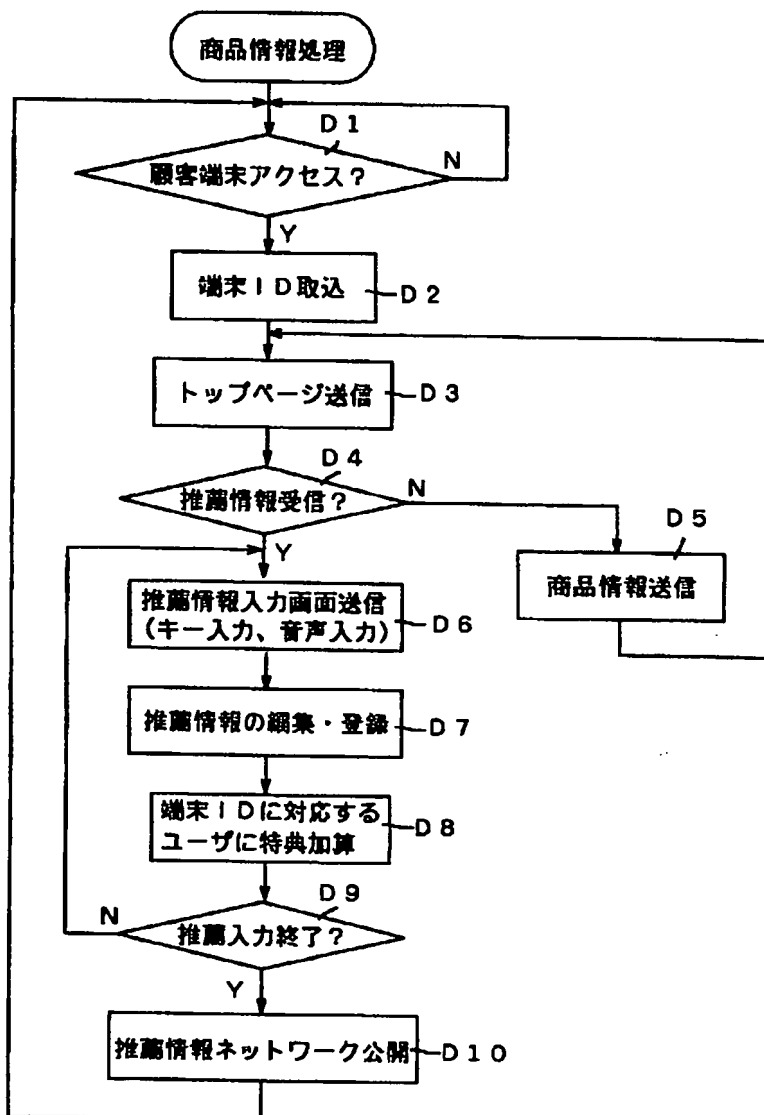


【図23】

商品推薦情報入力画面の表示例

商品推薦情報入力画面	
推薦する商品を入力してください。	
①商品名(商品番号)は?	[]
②購入済みですか?	[]
③関連情報?	[]
④コメント	[]

【図18】



【図24】

商品サイトの表示例

商品推薦サイト

〇〇デパートの「お薦め商品」を登録してください。

①ユーザIDを入力してください。

[]

②パスワードを入力してください。

[]

【図25】

商品推薦情報の表示例

お客様からのお薦め商品のご案内

推薦者：佐藤〇子 様

推薦商品：婦人服〇〇

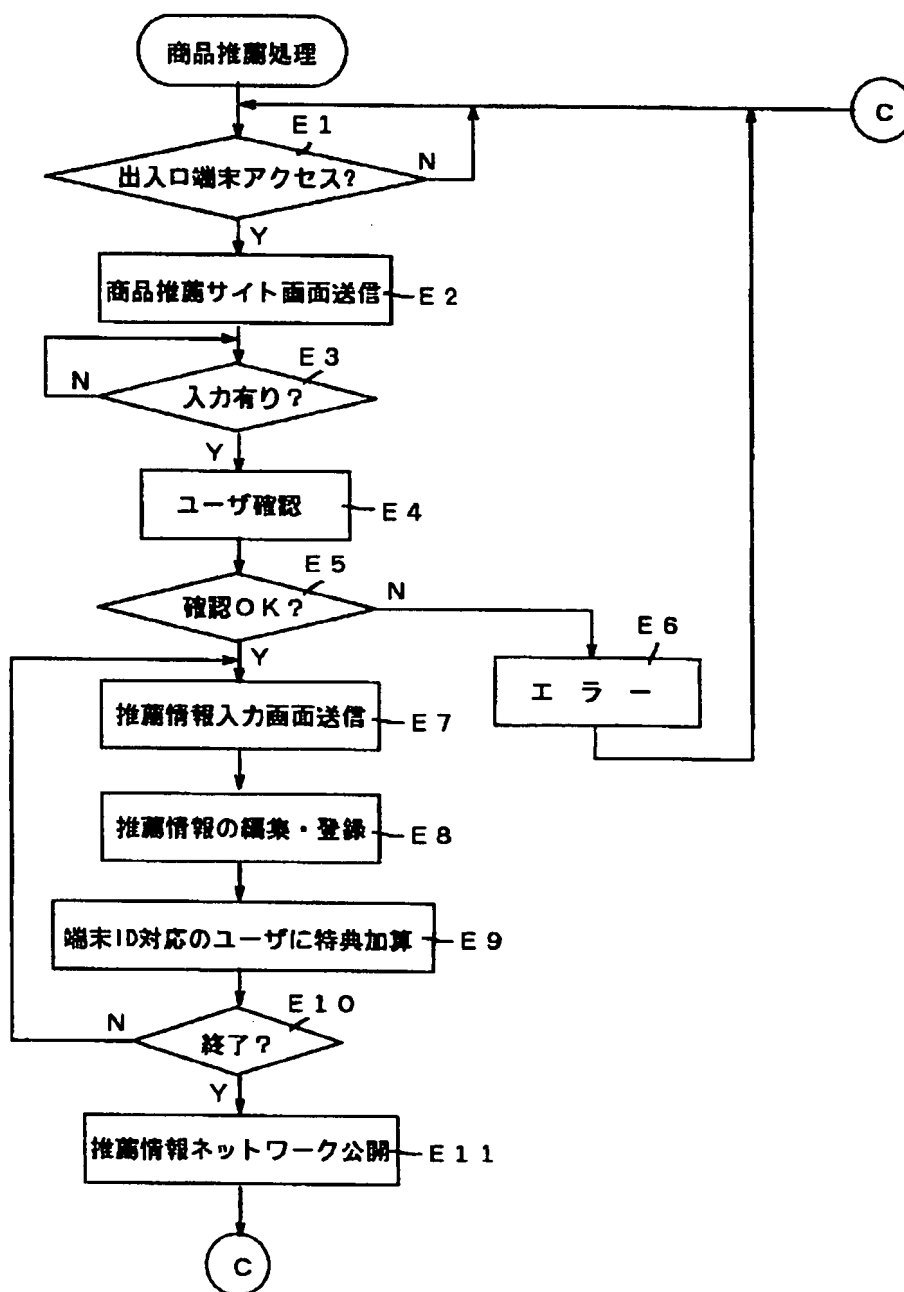
販売場所：6F婦人服売り場

価 格：10000円

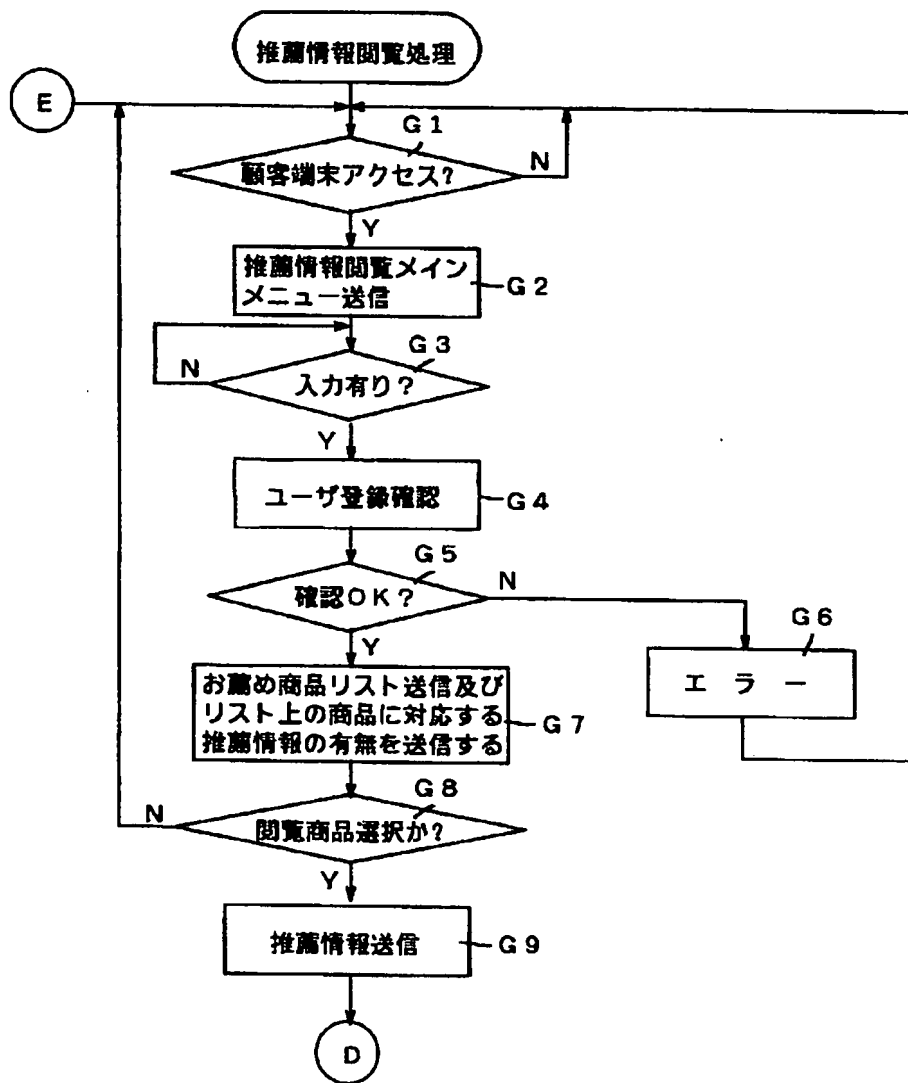
コメント：この商品は……という

見所があるので、お薦めします。

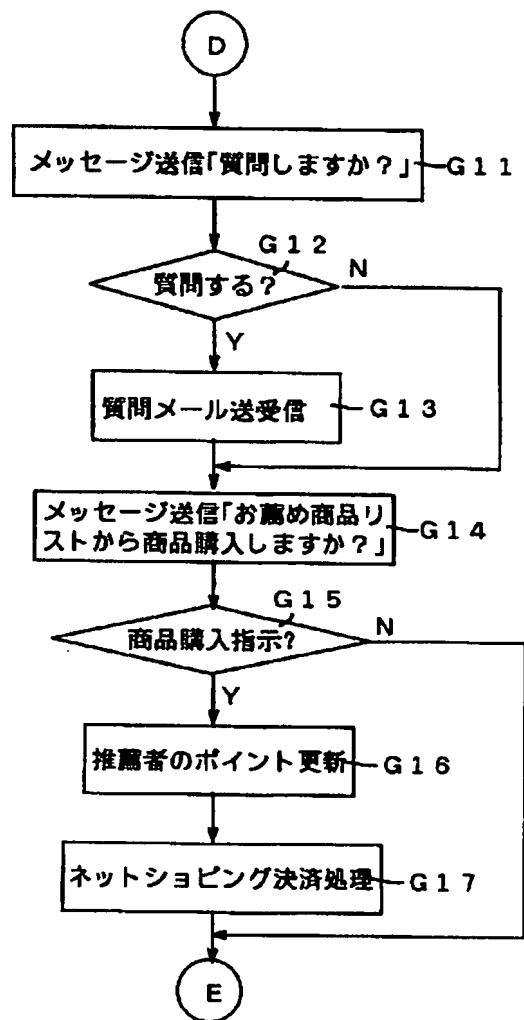
【図19】



【図21】



【図22】



フロントページの続き

(51) Int. Cl. 7

識別記号

F I
H 0 4 B 7/26

ターマード (参考)

1 0 9 T